

Jaarverslag 2015

de druglijn

Inhoudstafel

De DrugLijn is de service waar iedereen terecht kan voor een persoonlijk antwoord op zijn of haar vragen over drank, drugs, pillen, problematisch gamen en gokken.

Jaarlijks maken er meerdere duizenden mensen gebruik van. De DrugLijn neemt een unieke positie in: door het contact met die vele mensen, is de lijn in staat om voeling te houden met wat er aan vragen, bezorgdheden en noden onder de mensen leeft.

Dat is meteen ook de reden waarom De DrugLijn accuraat opvolgt over welke drugs de lijn gecontacteerd wordt, welke onderwerpen er aan bod komen, wie de mensen zijn die contact nemen en wat hun vragen en bezorgdheden zijn. In de praktijk registreren de beantwoorders na elk contact een aantal gegevens over de inhoud van de vraag en de vraagsteller. Let wel: De DrugLijn werkt anoniem en slaat uiteraard nooit persoonsgegevens op.

Van bij haar start in 1994 wordt alle geregistreerde informatie door De DrugLijn jaarlijks verwerkt, geanalyseerd en gerapporteerd. De jaarcijfers kunnen helpen om de eigen werking bij te sturen, maar ook om knelpunten of evoluties te signaleren aan het preventiewerk, de hulpverlening of de overheid. Over de jaren heen, laten al die resultaten ook toe om evoluties op lange termijn in kaart te brengen.
De meest markante cijfers uit 2015 vind je terug in dit jaarverslag. Waar relevant worden daarbij evoluties over de jaren heen toegelicht.

Auteur
Tom Evenepoel, coördinator DrugLijn

Lay-out
Greet Van Holsbeek, VAD

Verantwoordelijke uitgever
P. Van Deun, Vanderlindenstraat 15, 1030 Brussel

VAD vzw
Vanderlindenstraat 15, 1030 Brussel
T 02 423 03 33 | F 02 423 03 34 | vad@vad.be | www.vad.be





Hoe vaak werd De DrugLijn gecontacteerd?

De DrugLijn wordt nog vaak geassocieerd met een telefoonlijn. In 1994 ging de lijn uiteraard op die manier van start. Maar in haar streven om een zo laagdrempelig, klantvriendelijk en bereikbaar mogelijke service aan te bieden, is De DrugLijn met de jaren uitgegroeid tot veel meer dan dat. Vandaag kan je niet alleen bellen, maar ook mailen, chatten of een skypegesprek met een medewerker voeren. Zo is De DrugLijn geëvolueerd tot een zogeheten 'multi-channel contact center'.
Wie vragen heeft over drank, drugs, pillen, gamen of gokken, kan zijn keuze maken uit vier kanalen om anoniem contact te nemen en een persoonlijk antwoord te krijgen.

Aantal beantwoorde vragen

Alles samen zorgde De DrugLijn in 2015 voor 6.055 antwoorden op maat.
Uiteraard zijn er nogal wat verschillen in de mate waarin de verschillende kanalen gebruikt worden. Al was het maar omdat niet elk medium elke dag of elk uur van de dag bereikbaar is. Mailen met de lijn kan uiteraard 7 dagen op 7 en 24 uur per dag. Bellen kan van maandag tot en met vrijdag van 10 tot 20 uur, zijnde 50 uur per week. Een gesprek via Skype kan van maandag tot en met vrijdag van 12 tot 20 uur, ofwel 40 uur per week. Chatten kan op maandag en vrijdag van 15 tot 18 uur en op woensdag van 14 tot 17 uur, wat neerkomt op 9 uur per week. Op feestdagen kan er niet gebeld, geskypet of gechat worden.

2015	Aantal vragen
Telefoon + skype	3.195
Mail	2.386
Chat	474
Totaal	**6.055**

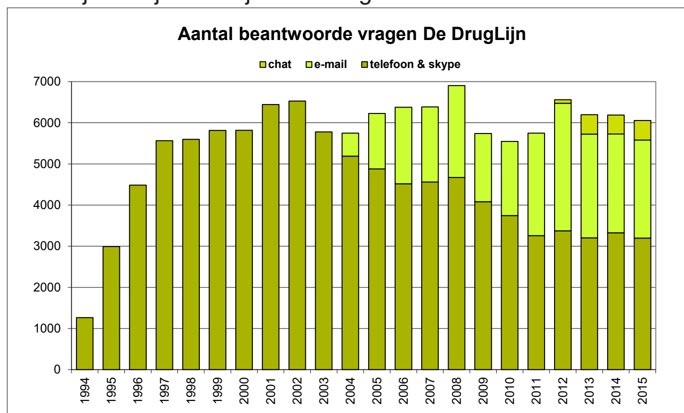
Tabel 1: Aantal beantwoorde vragen

De DrugLijn wordt vooral gebeld en gemaild. Het aantal chatcontacten ligt een stuk lager dan het aantal mails en telefoongesprekken omdat de openingsuren van de chatservice veel beperkter zijn. Telefoon- en skypegesprekken worden in dit jaarverslag gebundeld omdat het aantal skypegesprekken erg gering is in vergelijking met het aantal telefoongesprekken. Toch blijft Skype een mooi en gratis alternatief voor een klassiek telefoongesprek. Bij het skypen blijft het overigens bij praten, want uit respect voor de anonimiteit wordt er geen gebruik gemaakt van een webcam.

De som van het aantal vragen via mail, Skype en chat uit tabel 1 leert dat zowat de helft van alle vragen online wordt gesteld.

Evolutie aantal beantwoorde vragen

Sinds haar oprichting in 1994 maakte het aantal vragen aan De DrugLijn een hele evolutie door. De 6.055 beantwoorde vragen in 2015 betekenen een daling van 2% tegenover 2014, toen er 6.188 vragen beantwoord werden. Maar op verschillen van een paar procenten na is het aantal beantwoorde vragen in de voorbije drie jaar al bij al stabiel gebleven.



Grafiek 1: evolutie aantal beantwoorde vragen sinds de oprichting van De DrugLijn

Grafiek 1 illustreert niet alleen de totalen van jaar tot jaar, maar ook de evolutie van het aantal vragen per medium. Het aantal telefoongesprekken bereikte een piek in 2002 om vervolgens tot 2011 te dalen. Door de opkomst van online communicatie viel het aantal gesprekken in die periode met bijna de helft terug. Sindsdien schommelt het aantal gesprekken rond 3.200 à 3.300. Na een stijging met 4% in 2014 viel het aantal gesprekken in 2015 terug op het niveau van 2013. Dat het aantal telefoongesprekken sinds 2011 al bij al stabiel blijft toont aan dat - ondanks het succes van online hulp - de telefoonlijn onverminderd relevant blijft.

Van 2004 tot 2012 zat het aantal online contacten sterk in de lift. In 2012 werd zelfs een recordaantal van 3.100 mailvragen beantwoord. Nadien daalde dat aantal. In 2013, 2014 en 2015 bleef het aantal stabiel rond 2.400 à 2.500 mails. In 2015 werden exact 16 mails minder dan in 2014 beantwoord.
De chatservice kende dan weer een kleine stijging tegenover het jaar voordien: in 2015 werden 16 chatgesprekken meer gevoerd dan in 2014.

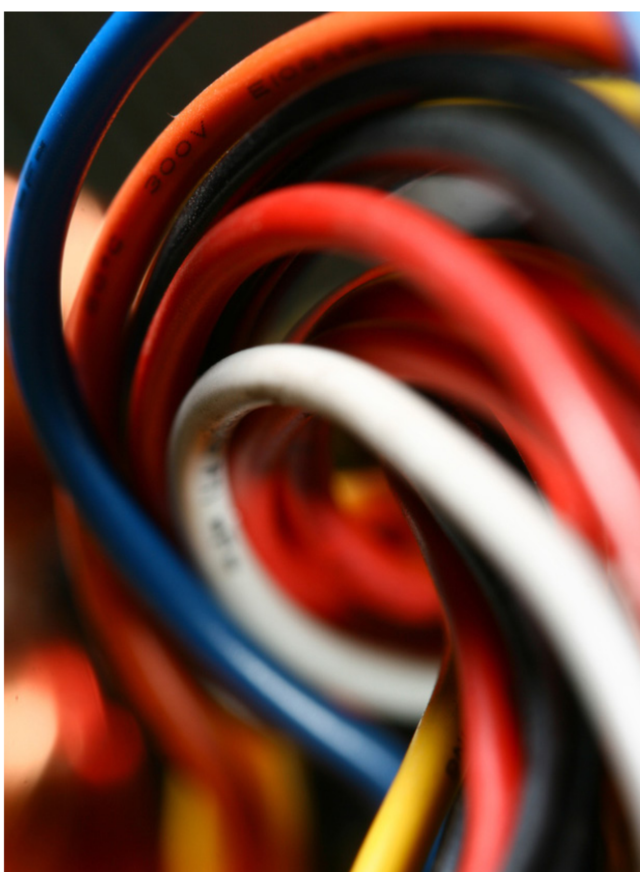
Hoe vaak De DrugLijn wordt gecontacteerd, hangt af van tal van factoren. Bijvoorbeeld de mate waarin alcohol en andere drugs in de actualiteit komen, maar ook de impact van sensibiliserende campagnes en de mate waarin De DrugLijn bekendgemaakt wordt. Al die factoren maken dat het te kort door de bocht is om het aantal vragen aan De DrugLijn als maatstaf te hanteren voor de evolutie van het gebruik van drank, drugs, pillen of van problematisch gamen of gokken.

Hoe vaak werd De DrugLijn gecontacteerd?

Overige contacten

- Uitval-contacten
  Sommige oproepen leiden niet tot een ernstig of volwaardig gesprek. Meestal gaat het om bellers of chatters die onmiddellijk inhaken, stil blijven of voor de grap contact nemen. Bij uitzondering gaat het om een kwaadwillige oproeper. De DrugLijn vat al deze oproepen onder de term 'uitval-contacten'. In 2015 waren dat er 469 aan de telefoon. Via de chatservice werden 28 'nep-chatcontacten' geregistreerd. Nepmails komen bijna nooit voor.

- Buiten de openingsuren?
  De DrugLijn is niet 24 uur per dag bemand, maar wel continu bereikbaar. Wie buiten de permanentie-uren belt, hoort automatische info over de openingsuren en advies bij crisissituaties. Hoeveel mensen buiten de openingsuren bellen, wordt niet bijgehouden omwille van het risico op een dubbele telling. De kans is immers groot dat wie buiten de openingsuren belt op een later tijdstip, wanneer de lijn open is, opnieuw belt. Zulke 'dubbels' zouden enkel kunnen getraceerd worden op basis van de telefoonnummers van de oproepers. Maar omwille van de anonimiteit die De DrugLijn garandeert, is het geen optie om telefoonnummers op te slaan of te controleren op dubbels. Vandaar dat het aantal bellers buiten de openingsuren onbekend is.



Totale duur van beantwoording

Naast het aantal vragen, is het interessant om te kijken naar de totale tijd die de beantwoording vergt. Er zijn immers nogal wat verschillen in hoeveel tijd het vraagt om een antwoord te formuleren naargelang het om een telefoon- of skypegesprek, een mailvraag of een chatgesprek gaat. De DrugLijn registreert per contact hoeveel tijd de beantwoording in beslag nam.
Puur informatieve vragen zijn vaak in een paar minuten beantwoord, maar hulpvragen kunnen een uur of langer in beslag nemen. De onderstaande tabel illustreert de gemiddelde duur van de contacten per kanaal.

2015	Gemiddelde duur	Totale duur
Telefoon- en skypegesprekken	13 min 27 sec	716 uur 23 min
Mailvragen	27 min 10 sec	1 080 uur 37 min
Chatcontacten	18 min 43 sec	147 uur 50 min
Totale beantwoordduur		**1 944 uur 50 min**

Tabel 2: gemiddelde en totale beantwoordduur

Online vragen beantwoorden is veel tijdsintensiever dan telefoongesprekken voeren. Zo blijkt uit tabel 2 dat een mail beantwoorden twee keer zoveel tijd in beslag neemt als een telefoon- of skypegesprek. Ook chatcontacten duren langer. Zo neemt het online beantwoordwerk 63% van alle tijd in beslag die in 2015 aan het beantwoorden werd. Terwijl online vragen slechts 48% uitmaken van het totale aantal vragen.

De gemiddelde beantwoordduur van zowel telefoon- en skype- als chatgesprekken nam in 2015 toe. Voor mailvragen bleef die stabiel.
Concreet betekent dit dat de totale duur die het beantwoorden vergde, in 2015 met 2% toenam. Terwijl het totale aantal vragen tegenover 2014 met 2% daalde.
In tien jaar tijd (van 2005 tot 2015) nam de totale beantwoordduur met maar liefst 43% toe. Uiteraard vormt dat een grote organisatorische uitdaging voor de bestaffing van de lijn.

De verklaring voor de alsmaar stijgende beantwoorduur ligt niet alleen bij de online contacten. Online antwoorden uittypen is veel tijdsintensiever dan praten, maar de vragen aan De DrugLijn worden met de jaren ook complexer. Zo worden er meer vragen naar advies en hulp (en dus wat minder louter informatieve vragen) gesteld dan tot voor een paar jaar. Al die factoren verklaren de toename in de beantwoordduur.

Wie contacteert De DrugLijn?

Of men nu gebruiker, ex-gebruiker, ouder, partner, familielid, kind van een gebruikende ouder, vriend, leraar, collega, scholier, hulpverlener of preventiewerker is, De DrugLijn is er voor iedereen. Dat blijkt elk jaar opnieuw uit de cijfers.

Omdat de resultaten kunnen verschillen naargelang het om vragen via telefoon en Skype, mail of chat gaat, wordt in een aantal tabellen een opsplitsing gemaakt. De kolom met het symbool 📞 bevat de cijfers van de gesprekken via telefoon of Skype. De kolom met ✉ geeft de cijfers weer die op de mailvragen slaan en 💬 op de resultaten van de chatservice. De kolom 'totaal' bevat de cijfers met de som van alle drie.

Mannen vs vrouwen

Meer vrouwen (57%) dan mannen (43%) contacteren De DrugLijn. De geslachtsverhouding verschilt echter naargelang het kanaal om de lijn te contacteren.
42% van de mailers zijn mannen. Aan de telefoon bedraagt dat 43%. Het percentage mannen ligt in beide gevallen iets hoger dan in voorgaande jaren. Mannen voelen zich blijkbaar vooral comfortabel bij de chat: met 51% vormden ze in 2015 de meerderheid van de chatters, zowaar een primeur bij De DrugLijn.
Het aantal mannen en vrouwen aan de lijn hangt uiteraard sterk samen met de verschillende doelgroepen die contact nemen (zie verderop). Zo zijn (ex-)gebruikers bijvoorbeeld vaker mannen, terwijl ouders of partners die contact opnemen, meestal vrouwen zijn.

Geslacht	📞	✉	💬	totaal
Mannen	43%	42%	51%	**43%**
Vrouwen	57%	58%	49%	**57%**
	100%	100%	100%	**100%**

Tabel 3: geslacht van de personen die De DrugLijn contacteren

Leeftijd

Ook qua leeftijd zijn er duidelijke verschillen tussen bellers, mailers en chatters. Het zal niet verbazen dat jonge mensen vaker online contact zoeken en dan zeker via de chat.

Jongeren onder de vijftien jaar nemen in het algemeen niet zo vaak contact op met De DrugLijn, maar als ze het doen, geniet het chatten duidelijk hun voorkeur: 7% van de chatters zijn jonger dan vijftien, terwijl dat bij mailers slechts 4% en aan de telefoon zelfs 0% bedraagt. Vijftien- tot twintigjarigen waren in 2015 goed voor maar liefst 39% van alle chatcontacten. Daar bovenop was nog eens meer dan een op vijf van alle chatters (22%) tussen twintig en vijfentwintig jaar oud. Alles samen was dus 68% van alle chatters jonger dan vijfentwintig.

Bij de mailers toont tabel 4 een wat grotere spreiding qua leeftijd. Toch ligt ook daar het zwaartepunt bij jongeren: 17% van de mailers was vijftien tot twintig jaar oud en 18% was tussen de twintig tot vijfentwintig jaar oud. In totaal was 39% van alle mailers jonger dan vijfentwintig jaar. Dat percentage blijft de voorbije jaren stabiel en bewijst dat – in tegenstelling tot wat wel eens wordt beweerd - mailen door jongeren echt niet als oubollig wordt beschouwd. Tegelijk slaat de mailservice met de jaren steeds beter aan bij een ouder publiek. Zo nam in 2015 het aantal mailers ouder dan vijftig jaar toe tot 16%.

Aan de telefoon is slechts 13% jonger dan vijfentwintig. Traditioneel spreekt de telefoonlijn vooral dertigers (24%) en veertigers (29%) aan; niet toevallig de leeftijd van veel ouders met jongeren in huis. Toch nam in het voorbije jaar het aantal bellers ouder dan zestig en zeventig met een paar procent toe.

Leeftijd	📞	✉	💬	totaal
tot 15 jaar	0%	4%	7%	**2%**
15-19 j	5%	17%	39%	**12%**
20-24 j	8%	18%	22%	**14%**
25-29 j	11%	13%	9%	**12%**
30-34 j	12%	11%	10%	**11%**
35-39 j	12%	8%	5%	**10%**
40-44 j	13%	6%	3%	**10%**
45-49 j	15%	7%	3%	**11%**
50-54 j	10%	7%	2%	**8%**
55-59 j	5%	4%	0%	**4%**
60-69 j	7%	4%	0%	**5%**
70 j en ouder	2%	1%	0%	**1%**
	100%	100%	100%	**100%**

Tabel 4: leeftijd van de personen die De DrugLijn contacteren

De leeftijdsverhoudingen evolueren continu. De lancering van de chatservice in 2012 zorgde voor een toename van het aantal jongeren dat De DrugLijn contacteert. Tegelijk blijken meer vijftigers en zestigers de weg naar de mailservice te vinden. Recent blijkt dat al wat meer dertigers de chat oppikken. Aan de telefoon vormen veertigers al jaar en dag de grootste groep en blijft het aantal jongeren beperkt.

Doelgroepen

Uiteraard hangen de leeftijdsverhoudingen sterk samen met de diverse doelgroepen die een beroep doen op De DrugLijn. Misschien denken sommigen nog steeds dat De DrugLijn vooral bedoeld is voor wie drinkt, drugs of pillen gebruikt, of voor wie te veel gamet of gokt. Het klopt wel dat 'gebruikers' de grootste groep vormen die De DrugLijn contacteert, maar ze maken zeker niet de meerderheid uit. Zoals blijkt uit tabel 5 vormen ook gezins- en familieleden (ouders, partners, kinderen, broers of zussen en andere familieleden van gebruikers) samen een nog grotere groep. Voorts nemen ook scholieren en studenten, collega's of vrienden van gebruikers, mensen die aan preventie (willen) doen, hulpverleners, en ook mensen 'uit algemene interesse' contact op.

Elke doelgroep heeft haar voorkeur qua kanaal om de lijn te contacteren. Zo blijkt dat de chatservice erg goed scoort bij gebruikers. Vermoedelijk omdat chatten minder direct en dus veiliger aanvoelt dan telefoneren. Tabel 5 toont dat bijna de helft (47%) van alle chatters gebruiker was. Aangezien de chatservice vooral jongeren aanspreekt, betekent dit dat De DrugLijn via het chatten een heel belangrijke groep bereikt, met name jonge gebruikers.

Wie nam contact op met De DrugLijn	telefoon	mail	chat	totaal
(ex-/ooit-)Gebruiker	33%	31%	47%	**34%**
Ouder	27%	11%	5%	**19%**
Partner	9%	12%	13%	**11%**
Broer of zus	4%	3%	4%	**3%**
Kind van gebruikende ouder	2%	3%	4%	**2%**
Overige familielid	4%	2%	1%	**3%**
Vrienden en buren	6%	5%	4%	**5%**
Intermediaire hulpverlening	6%	4%	1%	**5%**
Intermediaire preventie	3%	6%	1%	**4%**
Scholier/student	2%	14%	11%	**7%**
Andere/Geïnteresseerde	4%	9%	9%	**7%**
	100%	100%	100%	**100%**

Tabel 5: doelgroepen die De DrugLijn contacteren

Omgekeerd lijken ouders meer voorkeur te hebben voor letterlijk 'gehoor' en directer contact. Ze vormden jarenlang de grootste groep bellers, maar net zoals in de voorgaande jaren is het percentage ouders aan de telefoon in 2015 wat teruggevallen. Toch blijft het met 27% een stuk hoger dan bij de mail- en chatservice.

Het aantal gebruikers kende in 2015 opnieuw een toename met een paar procent. Naast het hoge percentage gebruikers dat contact neemt via chat, toont tabel 5 dat zij zich evenzeer aangesproken voelen door contact via mail en via de telefoon. Toch zal het aan de telefoonlijn om wat oudere gebruikers gaan.

Een aantal groepen die samen met ouders tot de gezins- en familieleden kunnen gerekend worden, won de voorgaande jaren aan belang. Zowat één persoon op vijf (19%) die De DrugLijn contacteert, is een partner, een kind van een gebruikende ouder, een broer, zus of ander familielid (bijvoorbeeld ooms en tantes, neven en nichten, grootouders) van een gebruiker. Samen met ouders vertegenwoordigen ze meer dan 38% van alle contacten. In tegenstelling tot gebruikers of ouders is het moeilijker om voor deze groepen een specifieke voorkeur voor telefoon, mail of chat te benoemen. Toch valt in tabel 5 op dat partners net iets vaker chatten en mailen dan bellen. Achter die vaststelling gaan opnieuw leeftijdsverschillen schuil: partners die chatten of mailen zijn vaak jongeren, terwijl bellende partners vooral veertigers of vijftigers zijn.

Gemoedstoestand

Hoe subjectief zo'n inschatting ook is, de beantwoorders registreren systematisch hoe de emotionele toestand van een beller, mailer of chatter bij hen overkomt.
Voor het eerst ooit lag het percentage bezorgde en ongeruste oproepers hoger dan het aantal met een neutrale gemoedstoestand. Dat hangt samen met het feit dat De DrugLijn anno 2015 meer dan vroeger gecontacteerd wordt met vragen bij problematische situaties. Een kleine groep oproepers maakt een moedeloze of depressieve indruk. Vaak gaat het om mensen die al jarenlang met problematisch gebruik (zelf of in hun omgeving) hebben af te rekenen. Andere gevoelens die in het contact doorklinken kunnen bijvoorbeeld schaamte, schuldgevoelens, boosheid of verdriet zijn.

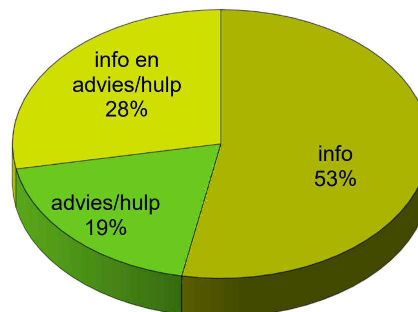
Gemoedstoestand	telefoon	mail	chat	totaal
Bezorgd/Ongerust	46%	37%	42%	**42%**
Neutraal	30%	49%	44%	**39%**
Moedeloos/Depressief	8%	5%	8%	**7%**
Andere	15%	9%	6%	**12%**
	100%	100%	100%	**100%**

Tabel 6: gemoedstoestand van oproepers

Binnen het brede pallet aan groepen die een beroep doen op De DrugLijn verdienen specifieke groepen extra aandacht. Zowel kinderen van gebruikende ouders als broers of zussen van gebruikers zitten in een unieke positie binnen een gezin waar sprake is van problematisch gebruik. Of ze nu nog jong of al volwassen zijn, het is vooral belangrijk dat zij zichzelf niet wegcijferen terwijl alle aandacht naar het probleem van de gebruikende ouder, broer of zus gaat. Om hen meer houvast en erkenning te bieden, voorziet www.druglijn.be een aanbod met advies op maat van hun bezorgdheden.

Waarover wordt De DrugLijn gecontacteerd?

Het gamma aan vragen dat De DrugLijn krijgt is even divers als de mensen die de lijn contacteren. Het heeft er natuurlijk ook mee te maken dat De DrugLijn er niet alleen is voor vragen over illegale drugs, maar ook over alcohol, psychoactieve medicijnen, gokken en gamen.
De DrugLijn profileert zich niet expliciet als informatielijn, noch als pure hulplijn. Haar opdracht is niet puur preventief, maar evenmin therapeutisch. Ongetwijfeld verlaagt die brede focus voor nogal wat mensen de drempel tot contact. Of je nu scholier bent of met een zwaar verslavingsprobleem kampt, in beide gevallen kan je bij de lijn terecht. Bijgevolg komt een brede waaier aan onderwerpen bij De DrugLijn aan bod.



Grafiek 2: aard van de vragen aan De DrugLijn

Informatie, advies of hulp

Bij elk contact wordt genoteerd of de focus op informatie, dan wel op hulp en/of advies ligt. Het resultaat daarvan is af te lezen in grafiek 2. Die illustreert dat De DrugLijn geen informatielijn zonder meer is, maar evenmin een noodlijn of hulplijn is. Dagelijks kloppen er zowel mensen aan met pure informatievragen als mensen die op zoek zijn naar een eerste advies of hulp.

Het grootste aantal vragen is nog steeds informatief van aard (53%), maar het percentage contacten met een uitgesproken vraag naar advies en/of hulp neemt de laatste jaren toe: in 2010 bedroeg dit aantal nog 10% en in 2015 was het gestegen tot 19%
Bij een contact dat met een puur informatieve vraag start, blijkt niet zelden dat gaandeweg een hele problematiek (en dus uiteindelijk ook een vraag naar hulp) ter sprake komt. Dit maakt dat het aantal contacten waarbij zowel naar informatie als advies en/of hulp gevraagd werd, in het voorbije jaar 28% bedroeg.

Opnieuw zijn er op dit vlak verschillen naargelang er telefonisch of online contact wordt genomen. Intuïtief wordt online contact waarschijnlijk vooral geassocieerd met informatieve vragen. In de praktijk klopt dat ook grotendeels, maar toch krijgt De DrugLijn in een aanzienlijk aantal online contacten ook vragen naar advies- en/of hulp: 15%.
15% van de mailvragen en dubbel zoveel van de chatcontacten (30%) waren echte hulp- of adviesvragen, terwijl dat aan de telefoon 20% bedroeg. In nog eens 23% van de mailvragen en 18% van de chatcontacten ging het om een combinatie van vragen naar informatie en advies of hulp. Aan de telefoon was dat 34%. Die cijfers illustreren dat chatten, maar ook mailcontact wel degelijk toelaat om bezorgdheden en gevoelens te delen en bij uitbreiding hulp en advies in te winnen.



1 Vragen naar specifieke informatie over drank, drugs, pillen, gamen en gokken

In iets meer dan de helft van alle contacten met De DrugLijn werd specifieke informatie gevraagd over drank, drugs, pillen, gokken of gamen. Als dat het geval was, ging dat in 2015 meestal om vragen naar de algemene effecten en risico's (53%). Ook vragen over de opspoorbaarheid van drugs scoren traditiegetrouw hoog (17%). Dit wordt vaak aangekaart door enerzijds (ex-)gebruikers die weten of vrezen dat ze getest zullen worden, maar nog vaker door ouders, partners of anderen met vermoedens van druggebruik. Vragen naar signalen van druggebruik (14%) sluiten hier nauw bij aan en komen vooral van ouders, partners en gezinsleden. Vragen over testing en signalen van gebruik worden overigens veel vaker aan de telefoon gesteld dan in mail- of chatcontacten.

Ook vragen over onthoudingsverschijnselen komen regelmatig aan bod (15%). Opnieuw kunnen die zowel komen van gebruikers die klachten vrezen of ondervinden, als van gezinsleden die bepaalde symptomen opmerken.

Een ander onderwerp waar steevast veel vragen over gesteld worden, is wetgeving (18%). Deze vragen hebben vaak te maken met onduidelijkheid of onwetendheid over de vervolging van cannabisbezit.
Tegelijk worden de voorbije jaren ook steeds vaker vragen over de alcoholwetgeving gesteld. Juridische vragen komen vaker aan bod in mails en chatgesprekken dan aan de telefoon. De afstand van het online contact geeft waarschijnlijk een veiliger gevoel om delicate vragen over vervolging en straffen te stellen.

Productinformatie	telefoon	mail	chat	totaal
Algemene effecten en/of gevaren	54%	51%	58%	**53%**
Wetgeving	16%	21%	18%	**18%**
Aanwezigheid in bloed, urine, speeksel	21%	10%	9%	**17%**
Signalen van gebruik	18%	8%	7%	**14%**
Afkickverschijnselen	16%	12%	15%	**15%**
Manieren van gebruik	6%	6%	6%	**6%**
Productcombinaties	6%	6%	4%	**6%**
Uitzicht	7%	6%	5%	**6%**
Vervangende medicatie	6%	3%	1%	**5%**
Samenstelling	4%	4%	6%	**4%**
Overdosis	1%	2%	3%	**2%**
Zwangerschap en borstvoeding	1%	3%	2%	**2%**
Prijzen	1%	1%	1%	**1%**
Medicinaal gebruik	2%	2%	1%	**1%**
Andere (bvb. straattaal)	3%	6%	2%	**4%**

Tabel 7: vragen naar productinformatie

Noot: In een aantal contacten komt helemaal geen informatie over producten ter sprake. Maar in éénzelfde contact kunnen meerdere vragen naar productinformatie aan bod komen. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

2 Vragen naar mogelijkheden voor hulp en preventie

Contact opnemen met De DrugLijn is vaak een eerste stap voor mensen die op zoek zijn naar preventie- en hulpverleningsmogelijkheden. Vragen daaromtrent kwamen in 39% van alle contacten aan bod. In online contacten komen ze wat minder vaak voor als aan de telefoon.
In 86% van die contacten werd een vraag naar diverse vormen van professionele hulp gesteld en in 6% was de oproeper op zoek naar zelfhulp. Voor allebei lag dat percentage in 2015 hoger dan in voorgaande jaren.
Bij de overige contacten ging het om vragen naar informatieve bronnen of documentatie, vragen naar mogelijkheden voor preventie, maar bijvoorbeeld ook vragen over de druglijnwerking zelf. Dat laatste komt bijvoorbeeld wel vaker voor bij schoolopdrachten. Uiteraard gebeurt het ook dat in één contact verschillende van de hierboven vermelde vragen aan bod kwamen.

Vragen naar preventie en hulp leiden bijna altijd tot één of meerdere doorverwijzingen. Mensen wegwijs maken in het preventie- en hulpverleningslandschap is tenslotte een van de kerntaken van De DrugLijn. Ook al werkt De DrugLijn vooral vraaggestuurd, soms zal de beantwoorder zelf de mogelijkheid tot verdere hulp of informatie aanreiken. Er wordt met andere woorden vaker doorverwezen dan in de eerder vermelde 39% van de contacten waarin een vraag naar doorverwijzing wordt gesteld. In 2015 gebeurde immers in 67% van alle telefoongesprekken, chat- en mailcontacten een doorverwijzing.

Tabel 8 illustreert dat er vooral naar centra voor ambulante drughulpverlening en naar allerhande eerstelijnsinstanties (zoals bijvoorbeeld de huisarts) doorverwezen wordt. Er wordt ook regelmatig verwezen naar residentiële hulpverleningscentra, info- en welzijnscentra (bijvoorbeeld CAW's) en Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg. Ook het belang van zelfhulpgroepen mag niet onderschat worden. Verwijzingen naar websites van externen tot slot, gebeuren logischerwijs veel vaker bij mail- en chatcontacten. Online kan in een antwoord immers meteen een aanklikbare link meegegeven worden. Het kan daarbij gaan om puur informatieve websites, maar zeker ook om sites met een aanbod voor online hulp zoals alcoholhulp.be of cannabishulp.be.

Wanneer doorverwezen werd, gebeurde dat naar...	telefoon + mail + chat
ambulante drughulp	**30%**
algemene eerstelijnsinstanties	**28%**
welzijnscentra en infodiensten	**17%**
residentiële drughulp	**9%**
zelfhulpgroepen	**7%**
DrugLijn back office + VAD	**6%**
ambulante GGZ (niet alcohol- en drugspecifiek)	**3%**
preventiediensten	**1%**
websites van externen	**18%**

Tabel 8: doorverwijzingen

Noot: In een aantal contacten vindt helemaal geen doorverwijzing plaats.Tegelijk kan in éénzelfde meerdere doorverwijzingen meegegeven worden. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

3 De nood aan het bespreken van relationele problemen en emotionele aspecten

Door haar laagdrempeligheid vervult De Druglijn een belangrijke rol in het bieden van emotionele opvang. In maar liefst 88% van de telefoongesprekken, maar ook in 62% van de mailvragen en in 75% van de chatcontacten kwamen relationele problemen en emotionele aspecten ter sprake.
Het vaakst gaat het daarbij om problemen waaronder mensen leiden door hun eigen gebruik van drank, drugs, pillen of door gokken of gamen (33%). Problemen in de relatie tussen ouders en een gebruikend kind kwamen in 25% van de gevallen aan bod. Dit percentage ligt lager dan een aantal jaren terug. Problemen in de partnerrelatie (14%) komen dan weer wat vaker ter sprake, terwijl de percentages omtrent de broer-zusrelatie (4%), relatie met een gebruikende ouder (4%) en vriendschapsrelaties (6%) stabiel blijven. Andere persoonlijke problemen (niet rechtstreeks aan drank, drugs, pillen, gokken of gamen gerelateerd) kwamen in 2015 met 12% dan weer opvallend vaker aan bod dan in de jaren voordien. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om algemene fysieke of psychische gezondheidsproblemen, sociale, juridische of financiële problemen.

Tabel 9 illustreert alweer verschillen naargelang het kanaal om contact te nemen. Zo komen problemen in de relatie met een gebruikend kind veel vaker aan de telefoon ter sprake. Problemen met het eigen gebruik worden dan weer veel vaker aangekaart in mailcontacten en zelfs opvallend vaak in chatsgesprekken. Ook problemen in de partnerrelatie worden meer aangekaart in online contacten dan aan de telefoon. Aangezien een jonger publiek gebruik maakt van de mail- en chatservice gaat het daarbij dus ook om jongere partners.

Relationele problemen en emotionele aspecten worden zeker niet alleen via de telefoon aangekaart. Nogal wat mensen – zeker gebruikers maar ook partners - hebben er nood aan om hun verhaal 'neer te typen'. Sommigen geven zelfs aan dat het hen beter lukt om hun gevoelens en zorgen online te delen dan via een telefoongesprek.

Relationele en emotionele problemen	(telefoon)	(mail)	(chat)	totaal
omtrent het eigen gebruik	30%	35%	48%	**33%**
relatie met gebruikend kind	31%	17%	8%	**25%**
partnerrelatie	12%	18%	17%	**14%**
broer-zusrelatie	4%	5%	5%	**4%**
relatie met gebruikende ouder	4%	5%	4%	**4%**
relatie met overige familie	5%	3%	1%	**4%**
vriendschapsrelatie	5%	6%	5%	**6%**
persoonlijke problematiek	13%	10%	13%	**12%**
patiënt-/cliëntrelatie	6%	4%	1%	**5%**
relatie met buur, op school, werk of in vrije tijd	5%	7%	8%	**6%**
andere relatie	2%	2%	2%	**2%**

Tabel 9: relationele problemen en emotione aspecten

Noot: In een aantal mails en gesprekken komen helemaal geen relationele problemen en emotionele aspecten ter sprake. Anderzijds kunnen binnen éénzelfde contact meerdere van zulke problemen aan bod komen. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.



Over welke drugs wordt De DrugLijn gecontacteerd?

Van de theorie voor een schoolopdracht, over de bezorgdheid om een kind, vriend of familielid, tot vragen bij het eigen gebruik: wie De DrugLijn contacteert, heeft meestal vragen die gelinkt zijn aan één of ander product.

In 88% van de contacten kwamen één of meerdere drugs ter sprake. In de overige contacten vraagt de oproeper naar een adres voor hulp of documentatie over verslaving, om maar een paar voorbeelden te geven.

Tabel 10 somt op welke drugs in 2015 bij de lijn aan bod kwamen. Deze cijfers kunnen niet zomaar geïnterpreteerd worden als cijfers over de omvang van het druggebruik in Vlaanderen. Er zal wel een verband bestaan tussen de mate waarin een drug gebruikt wordt en het aantal vragen dat De DrugLijn over die drug krijgt, maar de druglijncijfers zijn vooral een indicatie van de mate waarin er bij de bevolking bezorgdheid en vragen over verschillende drugs leven.

- Al zolang De DrugLijn bestaat, is cannabis de meest besproken drug. De voorgaande jaren schommelde het percentage vragen rond 35 à 36%. Na een kleine stijging van dat percentage in 2014 daalde het in 2015 weer tot dit niveau. Aan de telefoon wordt de drug vooral ter sprake gebracht door bezorgde ouders. In chatgesprekken wordt cannabis vooral door (jonge) gebruikers aangekaart. Ten opzichte van 2014 was de daling van het percentage vragen over cannabis het grootst in mailcontacten (een daling van 33% naar 28%). Door die daling verliest cannabis in mailcontacten voor het eerst zijn plaats als meest besproken drug.

- Sinds 2015 wordt bijgevolg het vaakst gemaild over alcohol. Het percentage mailvragen over alcohol steeg van 29% in 2014 naar 32% in 2015. Over alle contacten via telefoon, chat en mail heen is alcohol al vele jaren het tweede meest bevraagde pro-duct. Steeds meer mensen beseffen dat alcohol ook een drug is en dat ze met hun vragen ook bij De DrugLijn kunnen aankloppen. Dat maakt dat het percentage vragen over alcohol jaar na jaar toeneemt. Dit geldt niet alleen voor mailvragen, maar ook aan de telefoon en in chatcontacten. In totaal bedroeg het percentage vragen over alcohol in 2010 nog 25%; in 2014 was dat al 29% en in 2015 nam het verder toe tot 32%.
  Het percentage vragen over alcohol is in snel tempo cannabis aan het bijbenen. Het verschil bedraagt daardoor nog amper 3%.

Als drugs ter sprake kwamen, ging het om...	(telefoon)	(mail)	(chat)	totaal
Cannabis	40%	28%	39%	**35%**
Alcohol	34%	31%	18%	**32%**
Cocaïne	20%	10%	13%	**16%**
Medicatie*	14%	10%	5%	**12%**
Speed	9%	6%	6%	**8%**
Xtc	5%	7%	12%	**6%**
Gokken	5%	3%	2%	**4%**
Heroïne	3%	2%	3%	**3%**
GHB	2%	2%	3%	**2%**
Lsd, paddenstoelen en andere hallucinogenen	1%	2%	3%	**2%**
Nieuwe psychoactieve stoffen**	1%	3%	1%	**2%**
Gaming en internet	2%	2%	2%	**2%**
Methadon en buprenorfine	2%	2%	2%	**2%**
Tabak	2%	1%	2%	**2%**
Ketamine	1%	1%	4%	**1%**
Vluchtige snuifmiddelen en poppers	1%	1%	1%	**1%**
Doping	1%	1%	1%	**1%**

Tabel 10: aan bod gekomen producten

Noot: In sommige contacten komt geen enkel product met zoveel woorden ter sprake. Anderzijds kunnen in éénzelfde contact meerdere drugs benoemd worden. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

** Medicatie is een categorie die alle psychoactieve medicatie bundelt. In de praktijk gaat het vooral om vragen over slaap- en kalmeringsmiddelen. Ook vragen over pijnstillers, antidepressiva, neuroleptica en medicijnen zoals methylfenidaat vallen onder deze categorie.*

***Nieuwe psychoactieve stoffen (NPS) wordt gedefinieerd als een breed gamma aan stoffen die meestal de effecten van klassieke illegale drugs proberen te imiteren. Ze zijn meestal synthetisch maar kunnen ook plantaardig zijn. Velen zijn chemisch gelijkaardig aan conventionele drugs, maar tegelijk net verschillend genoeg van structuur om buiten de geldende wetgeving te vallen. Sommige NPS worden verkocht op de illegale markt, andere via webshops. NPS is een term die vroegere begrippen zoals 'designer drugs', 'legal highs', 'research chemicals' en 'smartdrugs' overkoepelt en vervangt.*

- Na een terugval van 2010 tot 2013 bleef het percentage vragen over cocaïne in 2015 stabiel op 16%. Ook voor deze drug is er een verschil merkbaar tussen de telefoonlijn en de chat- en mailservice: cocaïne wordt duidelijk meer ter sprake gebracht door bellers dan door mailers en chatters.

- Net als in 2014 kende het percentage vragen over medicatie ook in 2015 een lichte stijging (12%). Zo vormen slaap- en kalmeringsmiddelen, pijnstillers, antidepressiva, neuroleptica en andere psychoactieve medicatie zoals Rilatine samen de vierde meest vermelde categorie van producten. Dat is minder vanzelfsprekend dan het lijkt, want vermoedelijk beschouwen minder mensen deze medicijnen als 'verslavende stoffen' waarover ze contact kunnen opnemen met De DrugLijn. Medicatie komt vaker aan bod aan de telefoon en in mailvragen dan in chatcontacten; vermoedelijk omdat de chat een jonger publiek aanspreekt.

- De 'top 5' van meest besproken drugs wordt naar vaste gewoonte vervolledigd door speed (amfetamines). De laatste jaren schommelt het percentage vragen over deze drug steevast rond 7 à 8%. Dat is wel een paar procent minder dan tot voor 2010.

- Wat xtc betreft, viel in 2015 een stijging op. Die is procentueel gezien beperkt (van 5% in 2014 naar 6% in 2015), maar betekent wel dat het percentage dubbel zo hoog ligt als vijf jaar terug (in 2010 bedroeg het nog 3%). Het valt op dat xtc veel vaker in chatcontacten aan bod komt dan aan de telefoon of in mailvragen.

- Het percentage vragen over andere drugs is beperkt. Over meerdere jaren heen bekeken, tekent zich een daling af in het percentage vragen over heroïne. Terwijl dat voor lsd en gelijkaardige hallucinogene drugs, en ook voor GHB en vluchtige snuifmiddelen stabiel blijft. Het percentage vragen over ketamine stijgt heel beperkt (en is vooral in chatcontacten relevant). Ook voor NPS (nieuwe psychoactieve stoffen) is sprake van een gelijkaardige beperkte toename.

- Los van producten die geslikt, gedronken, gesnoven, gerookt of geïnjecteerd worden, kende De DrugLijn in 2015 een vermeldenswaardige toename van het percentage vragen omtrent gokken (een verdubbeling op drie jaar tijd) en problematisch gamen en internetgebruik.








Welk gebruik en wiens gebruik roept vragen op?

Veel vragen die De DrugLijn krijgt, houden uiteraard verband met iemands gebruik. Het kan daarbij gaan om het gebruik van de beller, mailer of chatter zelf, maar nog vaker gaat het om het alcohol- of ander druggebruik van een persoon uit diens omgeving.

Soort gebruik

De DrugLijn brengt in kaart over welk soort gebruik men contact opneemt. In ongeveer één op vijf contacten (22%) blijkt het te gaan om een vermoeden van gebruik, gebruik dat pas ontdekt is of om experimenteel gebruik. 24% van de contacten omtrent iemands gebruik hebben te maken met regelmatig gebruik. In 46% van de contacten betreft het (vaak langdurig) problematisch gebruik. In 4% gaat het om gebruik dat gestopt is en in nog eens 5% gaat het om herval of een vermoeden van herval. Deze percentages illustreren dat de meeste mensen die zich zorgen maken over hun eigen gebruik of over dat van iemand uit hun omgeving, vaak pas contact nemen wanneer er sprake is van regelmatig of echt problematisch gebruik. Enkel ouders en mensen die contact nemen omwille van gebruik op het werk zijn daarop een uitzondering: zij nemen al sneller contact bij een vermoeden van gebruik of wanneer het gebruik net ontdekt is.

Geslacht van de gebruikers

Alcohol- en ander druggebruik ligt op bevolkingsniveau hoger bij mannen dan bij vrouwen. Dat wordt ook weerspiegeld door de druglijncijfers. Van alle gebruikers die in 2015 bij De DrugLijn ter sprake kwamen, was 78% een man. Wanneer er over alcoholgebruikers gebeld, gemaild of gechat werd, is de geslachtsverhouding iets meer in balans: 68% mannen tegenover 32% vrouwen. Dat geldt ook voor het gebruik van bepaalde medicijnen: als het om pijnstillers of antidepressiva ging, was de gebruiker in 40% van de gevallen een vrouw. In contacten over illegale drugs weegt het aantal mannen dan weer zwaarder door: 87% van de cannabisgebruikers, 84% van de cocaïnegebruikers, 71% van de heroïnegebruikers en 69% van de xtc-gebruikers waarover contact genomen werd, was een man. Bij gokkers was 85% een man, bij problematische gamers zelfs 93%.

Leeftijd van de gebruikers

Naar gelang de drug blijken er grote verschillen te zijn in de leeftijd van de gebruikers waarover men belt, mailt of chat. Tabel 11 illustreert de cijfers voor de drie meest besproken drugs: cannabis, alcohol en cocaïne.

Leeftijdscategorieën gebruikers	Alcohol-gebruik	Cannabis-gebruik	Cocaïne-gebruik
tot 15 jaar	0%	3%	0%
15-19 j	9%	49%	5%
20-24 j	9%	23%	23%
25-29 j	9%	10%	20%
30-34 j	10%	7%	23%
35-39 j	12%	4%	15%
40-49 j	17%	3%	12%
50-59 j	14%	0%	2%
60-69 j	13%	0%	0%
70 jaar en ouder	7%	0%	0%
	100%	100%	100%

Tabel 11: leeftijd van de gebruikers waarover men contact neemt

Bijna drie kwart (72%) van de cannabisgebruikers waarover men contact opnam was tussen 15 en 25 jaar oud. Toch ligt dit percentage wat lager dan in 2014, wat betekent dat er wat vaker over cannabisgebruikers ouder dan 25 jaar contact werd genomen.

Wat alcohol betreft was slecht 18% jonger dan 25 jaar. Tabel 11 toont dat er vooral omwille van het alcoholgebruik van dertigers contact wordt genomen (22%). 34% betrof alcoholgebruikers van vijftig jaar of ouder. Binnen die oudere leeftijdsgroepen valt vooral een toename op van de percentages voor de leeftijdscategorie boven de 60 en 70 jaar.

Vragen met betrekking tot cocaïnegebruikers slaan vooral op twintigers (43%) en dertigers (38%), samen goed voor 81%.

Wie neemt contact omwille van welke drug?

Er blijkt ook een sterk verband te bestaan tussen de doelgroep die contact neemt omtrent iemands gebruik en over welke drug het daarbij gaat. Tabel 12 geeft de percentages weer voor de drie meest vermelde drugs. Deze illustreert dat ouders zich vooral zorgen maken over cannabisgebruik en in aanzienlijk mindere mate over alcohol- of cocaïnegebruik. Toch blijkt het percentage omtrent alcohol stilaan toe te nemen. Dat kan erop wijzen dat ouders kritischer dan vroeger naar het alcoholgebruik van hun (jong of volwassen) kind kijken.

Partners daarentegen nemen vooral contact op omwille van alcoholgebruik, maar ook in aanzienlijke mate omwille van cannabis- of cocaïnegebruik. Ook bij vrienden blijkt dat cocaïnegebruik vaker dan bij andere groepen een reden tot bezorgdheid is. Toch nemen zij vooral contact op omwille van het alcoholgebruik van een vriend.

Eveneens bij broers en zussen ligt het percentage voor alcohol het hoogste. Aanvullend blijkt ook cannabisgebruik voor zowel vrienden als broers en zussen ook een aanzienlijke reden tot bezorgdheid te zijn.

Als kinderen van gebruikende ouders contact nemen, heeft dat bij 8 op 10 te maken met het alcoholgebruik van de ouder en gebeurt dat slechts sporadisch omwille van cannabis- of cocaïnegebruik.

Gebruikers zelf tot slot nemen in even grote mate contact op omwille van cannabis- als alcoholgebruik. Tot voor 2015 lag het cannabispercentage steevast hoger, maar het percentage voor alcohol heeft dat in de voorbije jaren bijgebeend. De mate waarin gebruikers contact nemen omwille van cocaïnegebruik ligt een stuk lager en blijft de laatste jaren vrij stabiel.

Belangrijkste doelgroepen	Alcohol-gebruik	Cannabis-gebruik	Cocaïne-gebruik
Ouders nemen contact omwille van	14%	52%	11%
Partners nemen contact omwille van	37%	21%	19%
Kinderen van gebruikende ouders nemen contact omwille van	82%	5%	1%
Broers en zussen contact omwille van	31%	23%	14%
Vrienden nemen contact omwille van	26%	23%	19%
Gebruikers nemen contact omwille van	26%	26%	11%

Tabel 12: wie contacteert De DrugLijn naar aanleiding van welk gebruik?

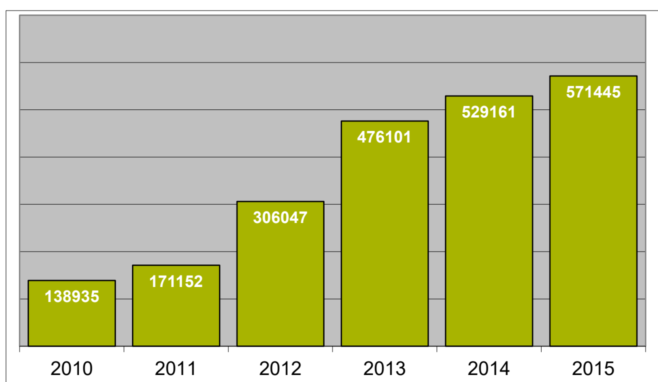


Websitebezoek blijft toenemen

De druglijnwebsite speelt een cruciale rol in de werking. Meer mensen dan ooit vinden de weg naar De DrugLijn via het internet. Ook mede daardoor is het contact via mail en chat met de jaren alsmaar belangrijker geworden. Een sterke online aanwezigheid is essentieel. Al was het maar omdat de site ook de toegang vormt voor wie via mail, Skype of chat zijn vragen wil stellen.

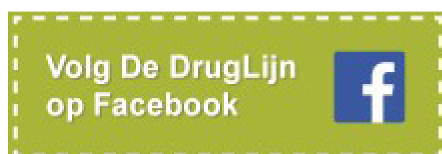
De bezoekersaantallen op de website nemen jaar na jaar toe. Ook in 2015 gingen de aantallen verder de hoogte in. Het bewijst dat de druglijnsite een belangrijk referentiepunt is geworden voor publieksinformatie over drank, drugs, pillen, gokken en gamen.

Na een stijging met 11% in 2014 – nam het aantal bezoekers in 2015 verder toe met 8% tot 571.445. Omdat meer dan 80% van de bezoekers de site eenmalig bezoekt, steeg ook het aantal unieke bezoekers met 8% tot 473.910. Al die bezoekers zorgden voor een totaal van 1.677.342 bekeken webpagina's. Jaar na jaar blijkt dat de informatie over de diverse drugs in het zogeheten 'Drugs ABC' het meest bekeken wordt.



Grafiek 3: evolutie aantal bezoekers www.druglijn.be

Naast online aanwezigheid via de website probeert De DrugLijn korter op de bal van de actualiteit te spelen via haar Facebookpagina. Die wordt gestoffeerd met nieuwtjes over drank, drugs, pillen, gamen en gokken; al dan niet inpikkend op de actualiteit. Ook nieuws uit de eigen werking (bijvoorbeeld nieuwe publicaties) of een berichtje over de vrijwilligerswerking krijgt er regelmatig een plaats. En uiteraard is de Facebookpagina ook een handig kanaal om specifieke doelgroepen te bereiken bij sensibiliserende campagnes.



Online aanwezigheid is een verhaal dat nooit af is. Daarom werd in 2015 niet alleen geïnvesteerd in het up-to-date houden van de site. Achter de schermen werd volop werk gemaakt van een nieuwe DrugLijnsite. In december ging deze online. De nieuwe site heeft een zogeheten 'responsive design', wat hem vlot raadpleegbaar maakt op elk schermformaat, van smartphone over tablet tot laptop of pc. Bovendien staat de mogelijkheid om De DrugLijn te contacteren via telefoon, chat, Skype of mail nu veel prominenter in de kijker.



Succesvol aanbod online tests en zelfhulp

Eén van de meest geraadpleegde onderdelen van de druglijnwebsite is het gamma aan gratis online tools voor gokkers, gamers en gebruikers van drank, drugs en pillen. Concreet gaat het om kennistests, zelftests (waarmee je kan inschatten hoe riskant je gebruik is) en om online zelfhulp-programma's.
Het hele aanbod is op de site terug te vinden onder de noemer 'Test Jezelf'. Jaarlijks maken tienduizenden mensen er gebruik van. Het belang van de tests en online zelfhulp als vorm van online vroeginterventie bij het ontstaan van alcohol- en andere drugproblemen mag dus niet onderschat worden.

In de loop der jaren is het gamma aan tools aangegroeid tot zes kennistests, twaalf zelftests en twee zelfhulpprogramma's. Die laatste twee programma's richten zich op mensen die hun cannabis- of hun cocaïnegebruik willen terugschroeven of stop-zetten.

	zelftest	kennistest
Alcohol	14 882	2 797
Cannabis (gemakkelijke versie)	6 448	1 312
Cannabis (moeilijke versie)	-	1 068
Cocaïne	1 340	391
Gamen	2 150	-
Gokken	1 109	860
Internet	1 144	-
Speed	833	-
Slaap- en kalmeermiddelen	495	-
Xtc	1 343	312
Alcohol (voor -18-jarigen)	3 101	-
Cannabis (voor -18-jarigen)	1 826	-
Gaming (-18-jarigen) (sinds okt 2013)	3 091	-
Totaal	**37 762**	**6 740**

Tabel 13: aantal afgelegde online tests

De cijfers in tabel 13 houden enkel rekening met tests die volledig (en dus tot en met de laatste vraag) afgelegd werden. Tests die voortijdig gestopt werden, worden niet meegerekend. Het aantal afgelegde tests schommelt van jaar tot jaar. Na een stijging in 2014 kenden de aantallen in 2015 een aanzienlijke daling. Vooral de zelftest alcohol voor meerderjarigen werd een stuk minder afgelegd. Waarom dat zo was, valt moeilijk te verklaren, zeker aangezien De DrugLijn vorig jaar meer vragen over alcohol kreeg. Voor andere tests was de daling kleiner en voor sommige was er zelfs sprake van een toename. Zo blijken de zelftests voor gokkers en gamers (zowel minderjarig als volwassenen) vaker te zijn afgelegd dan in 2014.

Ook voor de zelfhulpmodules cannabis en cocaïne melden zich minder mensen aan dan voorheen. Dat kan ermee te maken hebben dat ze eind 2013 een minder prominente plaats op de website kregen. Anderzijds ogen deze modules inmiddels ver-ouderd en dringt zich een vernieuwing of vervanging aan. Daar wordt in 2016 werk van gemaakt. De DrugLijn blijft geloven in de meerwaarde van online zelfhulp omwille van de laagdrempelig-heid.

Deelname aan de zelfhulpprogramma's is gratis en verloopt anoniem, wat ze ongetwijfeld veel toegankelijker maakt dan face-to-face hulp. Gebruikers gaan er zelf mee aan de slag. Het programma bevat oefeningen en opdrachten die hen helpen meer zicht te krijgen op hun gebruik. Door onder andere het eigen gebruik in kaart te brengen, plannen uit te werken en afspraken met zichzelf te maken, helpt het programma om het druggebruik stap voor stap onder controle te krijgen.

Tabel 14 leert dat ongeveer twee derde van de gebruikers van de online zelfhulp mannen zijn. De gemiddelde leeftijd ligt hoger bij cocaïnegebruikers dan bij de cannabisgebruikers. De gebruikers kunnen zichzelf tot doel stellen om ofwel te stoppen met gebruik ofwel hun gebruik te verminderen. Terwijl bij cannabisgebruikers de meerderheid het gebruik wil minderen streeft de meerderheid van de cocaïnegebruikers ernaar volledig te stoppen.

	zelfhulp cannabis	zelfhulp cocaïne
Aantal aangemelde gebruikers	183	32
Geslacht	68% m / 32% v	63% m / 37% v
Gemiddelde leeftijd	27 j	30 j
Aandeel dat wil stoppen	44%	64%

Tabel 14: Deelnemers zelfhulpmodules

Tevreden mailers en chatters

De beantwoorders besteden veel tijd en zorg aan het op maat beantwoorden van elke mailvraag. Ook bij chatcontacten wordt – ondanks de online afstand – gestreefd naar een warm en persoonlijk contact. Om na te gaan of het online contact ook aan de verwachtingen van de mailers en chatters voldoet, wordt na elk contact via een online en anoniem enquêteformulier gepolst naar hun tevredenheid.

Mailbeantwoording

In 2015 vulden 128 mailers de online vragenlijst in. De gemiddelde leeftijd van de respondenten was 35 jaar en 64% van hen was vrouw.

Op de vraag waarom men ervoor koos De DrugLijn te mailen, antwoordt 44% van de respondenten dat mailen hen beter ligt dan bellen. De mailservice is dus voor bijna de helft van de mailers het bewuste ‘medium of choice’. Sommige mensen vinden telefonisch contact blijkbaar nog te direct en verkiezen een (emotioneel) veiliger medium als mail. 35% zegt mailen praktischer te vinden dan te bellen en 7% koos voor het mailen om praktische redenen: omdat het goedkoper is dan bellen (3%) of omdat de openingsuren van de telefoonlijn hen slecht uitkomen (4%). 14% had een andere, niet nader bepaalde reden.

Voorts wordt in de tevredenheidsmeting gevraagd of de mailer in kwestie ook naar De DrugLijn zou bellen. Het valt op dat 19% aangeeft dat hij of zij dat niet zou doen. Dit laat vermoeden dat een vijfde van de mailers geen contact zou nemen mocht de lijn enkel telefonisch bereikbaar zijn.

Andere vragen in de tevredenheidsmeting focussen op het antwoord dat de mailer ontvangt. Een eerste belangrijk aspect daarvan is het respect voor de anonimiteit, een belangrijk principe in de werking van De DrugLijn. 73% van de respondenten vindt dat hun anonimiteit zeker voldoende gewaarborgd is. Nog eens 20% vindt het voldoende, terwijl 5% ‘neutraal’,1% ‘onvoldoende’ en geen enkele respondent ‘helemaal niet’ antwoordt.
Ook qua termijn waarbinnen geantwoord wordt, heerst tevredenheid: 53% is daarover zeer tevreden en 34% vindt dat het voldoende snel ging.
Zowel qua lengte en toon van het antwoord als qua inhoud werd aan de verwachtingen voldaan: 98% vindt de lengte van het antwoord goed en 81% vindt de toon ‘zeer aangenaam’ (16% vond die ‘voldoende aangenaam’). Op de vraag of het antwoord persoonlijk genoeg was, antwoordt 69% ‘helemaal wel’ en 28% ‘voldoende’.
De inhoud van het antwoord voldoet voor 61% van de respondenten ‘helemaal’ en voor 34% ‘voldoende’ aan hun verwachtingen.
Tot slot wordt aan de mailers gevraagd of ze van mening zijn dat het mailcontact hen concreet verder geholpen heeft. Dat is een ambitieuze vraag waarvan de antwoorden moeten worden bekeken met oog voor de beperkingen van het mailen en de doelstellingen van De DrugLijn als laagdrempelige, eerste contact op weg naar hulp. Toch antwoordde 45% ‘helemaal wel’ en 42% ‘voldoende’.

De respondenten gaven de mailbeantwoording in 2015 een algemene score van gemiddeld 8,9 op 10, wat identiek is aan het jaar voordien. Het bewijst dat het grote aantal mailvragen dat jaarlijks op antwoord wacht niet ten koste gaat van de kwaliteit van de antwoorden.

‘Ik had nooit gedacht dat ik zo’n hulpvol antwoord ging mogen lezen. Met een opsomming van externe hulpverleners of adressen was ik al tevreden. Maar u geeft veel meer. U heeft het persoonlijk en toch anoniem karakter dat ik niet van zo’n lijn had verwacht en dat gaf me het gevoel au sérieux te worden genomen. Uw antwoord gaf me de tranen in de ogen en ik heb het dan ook meerdere keren gelezen.’

Chatgesprekken

Van de 474 gevoerde chatgesprekken vulden 89 chatters de tevredenheidsvragenlijst in. Op de vraag of het chatgesprek aan de verwachting voldeed antwoordt 74% dat dit ‘helemaal wel’ of ‘eerder wel’ het geval was. Op de vraag of men met dezelfde vragen ook naar De DrugLijn zou bellen of mailen, antwoordt 33% dat zij dit niet zouden doen. Nog meer dan bij mailers, geldt dus voor chatters dat er een drempel meespeelt om via een ander kanaal contact te nemen. Daarmee is de meerwaarde van de chatservice van De DrugLijn nogmaals bewezen.

Omdat de chatservice nog maar een paar jaar bestaat, wordt in de tevredenheidsmeting ook gevraagd hoe men de druglijnchat leerde kennen. Voor 37% is dat via Google, voor 33% via de druglijnwebsite, voor 6% via Facebook en voor de overige 21% via een andere, niet nader vernoemde weg.

De inhoudelijke tevredenheid wordt gecheckt met een reeks stellingen waarbij meerdere antwoorden kunnen worden aangevinkt. 48% geeft aan een antwoord te hebben gekregen op zijn vraag; 59% heeft zijn verhaal goed kunnen vertellen en 34% geeft aan een oplossing te hebben meegekregen waar hij of zij mee aan de slag kan. Slecht 5% geeft te kennen dat zijn of haar vraag niet beantwoord werd en 5% vinkte aan nog steeds niet te weten wat hij of zij na het chatten het best doet.

Ook aan de chatters wordt gevraagd naar een algemene score op tien. 8/10 en 10/10 waren de vaakst toegekende scores. Ze werden telkens door tweeëntwintig mensen aangevinkt.
Telkens elf chatters kenden een 7/10 en 9/10 toe. Voorts valt op dat vijf mensen een 1/10 toekenden. Waarschijnlijk gaat het daarbij om chatters die zich voor de grap hadden aangemeld, want net zoals bij voorgaande jaren, lieten zij ook weinig respectvolle reacties achter in een open commentaarveld. Naast die vijf chatters gaven slechts twee anderen een score lager dan 5/10. Samen zorgde dat voor een gemiddelde score van 7,7/10.

2015 in een notendop

Het aantal beantwoorde vragen aan De DrugLijn kende een kleine daling (- 2%) maar tegelijk blijft de beantwoordduur toenemen (+2%). Er worden dan ook minder puur informatieve vragen en meer vragen naar advies en hulp gesteld dan vroeger. En informatieve vragen zijn vaker heel specifiek, aangezien basisinformatie over alcohol en andere drugs gemakkelijk op de druglijnsite te vinden is. Het maakt er de uitdaging voor de vrijwilligers en teamleden in het beantwoordwerk niet kleiner op.

Elk kanaal spreekt een eigen publiek aan. Nu de chatservice zijn kinderschoenen ontgroeid is, wordt alsmaar duidelijker welk potentieel deze heeft om jonge gebruikers te bereiken. Bijna zeven op tien chatters (68%) is jonger dan 25 jaar. Het aandeel van gebruikers onder de oproepers ligt bij chatters (47%) ook opvallend hoger dan bij mailers (31%) en bellers (33%).

Het aantal contacten met gebruikers en ex-gebruikers neemt toe. Een vraag op drie vragen (34%) kwam van (ex-)gebruikers, en dat aantal nam zowel bij chatters, bellers als mailers toe. Het valt op dat steeds meer alcoholgebruikers contact zoeken. Ouders vormden tot voor enkele jaren de grootste groep, maar hun aandeel neemt af (van 21% in 2014 naar 19% in 2015). Partners, broers en zussen, kinderen van gebruikende ouders en overige familieleden zijn samen goed voor 19% van alle contacten.

Het aantal vragen over alcohol stijgt gestaag. Alcohol kent al jaren een opmars in de lijst van meest besproken drugs. In 2015 kwam het aan bod in 32% van de contacten waarin een drug benoemd werd. Het percentage vragen over alcohol evenaart stilaan dat voor cannabis. Meer nog: onder mailers is alcohol voor het eerst de meest besproken drug.

Zolang De DrugLijn bestaat is cannabis de meest besproken drug. Na een toename in 2014 tot 38% viel het percentage vragen over cannabis in 2015 terug tot 35%. Cannabis komt vaker ter sprake aan de telefoon (het kanaal dat ouders verkiezen), maar ook in de chatservice (die meer jonge gebruikers aanspreekt). Het percentage vragen over cocaïne blijft stabiel en maakt dat het de derde meest besproken drug blijft. Het percentage voor xtc (6%) blijft beperkt, maar kent wel een heropleving. Zeker via chat komt de synthetische drug regelmatig ter sprake. Ook het aantal vragen omtrent gokken blijft beperkt (4%), maar verdubbelde in drie jaar tijd.

Wie contact opneemt omwille van het gebruik van een ander, blijkt dat in het geval van cannabisgebruik vooral te doen omwille van het gebruik van 15- tot 25-jarigen. Ten opzichte van voorgaande jaren neemt de leeftijd van die gebruikers wel wat toe. Gaat het om alcoholgebruik van een ander, dan gaat het vooral om dat van dertigers, maar ook steeds vaker van mensen ouder dan zestig.

De website kende een toename van het aantal bezoekers met 8% tot 571.445 bezoekers. Gokkers, gamers en gebruikers van drank, drugs en pillen legden op de site 6.740 kennistests en checkten met 37.762 zelftests hoe riskant hun gebruik is. 215 cannabis- en cocaïnegebruikers gingen aan de slag met de online zelfhulpprogramma's om hun gebruik te verminderen of te stoppen.

Nog meer dan met het aantal beantwoorde vragen, wordt de meerwaarde van De DrugLijn bewezen door de tevredenheid van wie de lijn contacteert. Chatters kenden een gemiddelde tevredenheidsscore van 7,7/10 toe; mailers beloonden de lijn met een 8,9/10.

Voor alle vragen over drank, drugs, pillen en gokken.

Voor informatie, een eerste advies of voor adressen voor hulp en preventie.
Anoniem, objectief en zonder te oordelen of veroordelen.

Bel 078 15 10 20

- ma-vr: 10-20 u. (niet op feestdagen)
- vanaf een vast toestel bel je aan voordeeltarief

Neem contact via www.druglijn.be

- stel je vraag via mail, Skype of chat
- je krijgt steeds een persoonlijk antwoord